

公共管理视角下社区公共服务的方法探析

杨光,于帆

(华北水利水电大学,河南 郑州 450046)

摘要:随着我国社会经济的发展和政府行政体制改革的不断深入,创建服务型政府是政府改革的重要内容之一也是重要价值选择之一,如何更好地加强社会治理,为社区提供公共服务是保障民生的重要载体。特别是在新时期背景和新发展理念下,社会治理和公共管理质量的好坏,更为关系到人民的幸福感和获得感。基于此,本文从新公共管理及社区公共服务的内涵出发,对当前社区公共服务存在的问题进行探讨,并就如何加强新公共管理视角下的社区公共服务提出意见建议,以期对社会治理有所裨益。

关键词:新公共管理;社区公共服务;方法

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2020.30.086

1 前言

随着我国经济发展和城镇化水平的不断提高,社区逐渐成为社会治理的重要空间和场所,也是基层群众表达利益诉求的重要阵地,社区公共服务的概念也随之发生了变化。就目前状况来看,公共管理关系与社区公共服务质量的好坏,都关系到城市的发展速度和居民的生活质量,长远看更是与社会稳定密切相关。在新公共管理视角下,社区公共服务的模式如何改善、如何发展,是需要迫切思考和值得探讨的问题。因此,要尽快改变社区公共服务存在的短板,将社区公共服务放在社会治理的大背景下统筹考虑,从而推动公共管理工作的进一步发展。

2 新公共管理及社区公共服务的内涵

新公共管理不是对传统公共管理的全盘否定,是对传统公共管理模式取其精华、去其糟粕的过程。新时期有新发展,传统的公共管理模式已经不能符合社会的发展形势,因此要不断转变管理理念。新公共管理“新”在三个方面:一是政府职能革新,逐渐动员社会和民间力量进行管理;二是管理方式创新,逐渐融合互联网、数字化等信息技术;三是权力革新,将权力分放到不同部门,特别是注重分离决策权和执行权。笔者认为,这种公共管理模式是一个全球化趋势,也必将成为大势所趋。

社区公共服务,一般是指以社区为单位提供的社会服务,提供服务对象的主体是政府、市场和其他社会组织等,通过承担不同的公共项目来满足社区居民不同层次的需求。

3 社区公共服务存在的问题

新公共管理视角下,社区公共服务仍存在一些短板和问题,具体有以下几方面:第一,服务主体单一化。虽然新公共管理视角下,社区公共服务倡导多元供给模式,但大多数地区仍旧以政府供给模式为主,很少有其他主体为社区提供服务,现有主体往往是街道办事处这种部门,由于缺乏竞争性和人员素质等因素影响,导致社区公共服务的整体质量并不高。第二,基础设施薄弱化。近几年,各地新闻媒体都有报道过广场舞扰民有关问题,背后折射的是社区健身和体育场地缺失的现状,导致大部分社区居民只能在一些空旷的场地上开展体育活动,打扰了其他居民的休息,也不利于社区管理。此外,随着近几年快递和外卖业务的发展,社区垃圾处理和环境卫生也都成了问题,更直接影响了社会公共服务的水平和质量。第三,服务工作狭隘化。社区公共服务的范围应该涉及到治安、卫生等方面,但目前多数工作并没有被广泛关注。第四,居民参与度不高。社区公共服务的对象是社区居民,社区居民的生活质量和生活水平既依赖于政府,由离不开社区居民。但是目前,多数社区居民单纯地认为提供社区公共服务是政府的事儿,不主动参与社区管理,长此以往,就会影响社会治理水平。

4 新公共管理视角下社区公共服务的方法探析

第一,要尽可能地让服务主体多元化。在新公共管理视角下,构建多元化的社区公共服务体系是迫切之需,在实际操作过程中,要尽可能地动员其他服务机构和社会力量,以此满足不同社区居民

的多层次需求。首先,要调查社区居民对社区公共服务的实际需求,根据实际需求调整公共服务项目;其次,要鼓励并动员社会力量为社区提供公共服务,适当引入竞争机制,从而促进社区公共服务质量的提升,让社区居民真真正正体会到幸福感。第二,要注重加强社区公共服务基础设施建设。多元化的社区公共服务主体是前提,此外还要注重加强对社区公共服务基础设施建设的投入。比如,广场舞扰民问题的解决,有赖于为社区提供体育活动场地,这也是社区居民关注的重点问题之一。一方面,政府在资金投入前,要做好资金和项目规划,从文体活动场地提供、物流卫生规范管理等方面进行入手,既要加强文体活动设施建设,又要加强物流和卫生设施建设;一方面,还要关注社区居民的深层次需求,比如对社区居民提供教育、就业等方面的帮助,在保证其基本生活的同时,通过软硬件条件提升社区公共服务水平和质量。第三,要充分利用信息技术手段创新社区公共服务方式。上文提到社区公共服务的范围很广泛,目前受多种因素影响社区公共服务难以面面俱到。因此,在信息技术手段的利用上,要想尽办法穷尽措施,积极借助新技术来拓展社区公共服务,构建全面的社区公共服务体系。比如,在为老人提供社区公共服务方面,可以利用大数据和互联网构建一套老人信息管理系统,让社区老人遇到问题时能够及时联系到社区公共服务人员,让老人体会到社区关爱。第四,要积极引导居民参与到社区公共服务当中。社区公共服务管理水平的提升离不开居民的参与,在开展具体服务时,社区公共服务管理人员可以引导社区居民进行参与讨论,比如社区要增加什么设施,设施建在什么位置,要建几个,都要综合考虑居民的意见,确保后续社区公共服务能够顺利开展。

总之,新公共管理视角下的社区公共服务是一个重要且复杂的问题,既要把它放在社区视角下考虑,又要将其放在社会治理的大背景下老思考,从短板和问题入手,尽可能多地动员社会力量,鼓励社区居民主动参与,尽最大可能优化社区公共服务。

参考文献

- [1]朱美红,张暹,龚玮华,等.使用标化工作值升级社区卫生科室内运行能级的探索与实践[J].中国全科医学,2020,23(34):4304-4308.
- [2]谢茹羽.服务型理念背景下儿童友好型社区建设现状及改进建议探究——以成都市新都区“树袋熊的家”为例[J].中国商论,2020,(6):95-97.
- [3]夏敏燕,胡昊琪.数字化社会创新视角下的社区康复站点服务设计研究[J].包装工程,2020,41(2):161-165,188.
- [4]张敏,肖月,袁静,等.我国慢性病社区健康管理现状研究[J].成都医学院学报,2019,14(5):650-653,657.